



ABSTRACT
Tesi di dottorato in
“Marketing e Comunicazione”
(XIV Ciclo)

**Approccio relazionale e co-creazione di valore in sanità:
il caso dell’Assistenza Domiciliare Integrata**

Coordinatore
Ch.mo prof. Alfonso Siano

Candidato
Francesco Caputo

Tutor
Ch.ma prof.ssa Marialuisa Saviano

Anno Accademico 2014-2015



Abstract

(Italiano)

Obiettivo – Il lavoro mira ad analizzare il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) al fine di tracciare dinamiche evolutive e percorsi di sviluppo che ne hanno prodotto l'attuale configurazione. Attraverso la rilettura critica dei modelli manageriali prevalenti in sanità la stesura intende evidenziarne lacune e limiti attuativi al fine di delineare nuovi possibili approcci di gestione che, basandosi sulla tradizione, siano orientati ad una rinnovata visione del servizio sanitario. La finalità ultima del lavoro è di evidenziare alcune variabili fondamentali per la sopravvivenza del Servizio Sanitario Nazionale che, nel corso del tempo e a cause degli stringenti limiti di contesto, sono state fortemente trascurate. L'intenzione, quindi, è di delineare possibili interventi correttivi volti a recuperare la centralità del paziente in sanità attraverso l'elaborazione di approcci relazionali basati sul coinvolgimento e sulla co-creazione di valore con l'utente. A tal fine un'indagine empirica è proposta con l'obiettivo di valutare le potenzialità dell'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) di generare soddisfazione presso gli utenti agendo sulla dimensione relazionale per recuperare le condizioni di allineamento in sanità.

Metodologia – Il lavoro offre una rilettura dell'evoluzione del Servizio Sanitario Nazionale e un'analisi dell'attuale configurazione dei rapporti tra utente e sanità. L'emersione di livelli di insoddisfazione crescenti è analizzata attraverso una Systematic Literature Review che focalizza l'attenzione sui temi della gestione della conoscenza, dell'asimmetria informativa e della distanza cognitiva in sanità. Le evidenze della letteratura sono interpretata alla luce di un framework teorico basato sull'Approccio Sistemico Vitale e sulla Service Dominant Logic e le ipotesi formulate sono verificate attraverso l'elaborazione di uno studio empirico sulla soddisfazione generata dall'Assistenza Domiciliare Integrata nella provincia di Salerno. Il percorso di ricerca, in particolare, è basato sulla raccolta ed elaborazione di dati primari, attraverso la somministrazione diretta di questionari, e di dati secondari, estratti dalle cartelle cliniche dei pazienti e analizzati attraverso l'elaborazione di un modello di equazioni strutturali. L'indagine empirica mira a verificare le condizioni di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio di Assistenza Domiciliare Integrata nella provincia di Salerno e ad analizzarne l'evoluzione nel corso del tempo al fine di determinare se l'ADI, quale modalità 'alternativa' basata su una più intensa relazione con l'utente, possa essere un percorso efficace, efficiente e sostenibile su cui basare un possibile ripensamento del SSN.

Risultati – La stesura offre una chiave interpretativa del Servizio Sanitario Nazionale basata sulle più recenti indicazioni degli studi di management. Attraverso l'implementazione di un percorso di ricerca quali-quantitativo il lavoro propone alcune riflessioni utili a consentire un adeguamento del SSN alle mutate condizioni di contesto evidenziando, al tempo stesso, attraverso evidenze empiriche, la necessità di recuperare la centralità dell'utente e la relazionalità in sanità al fine di rispondere adeguatamente alle emergenti sfide imposte dall'evoluzione delle condizioni socio-economiche.

Limiti della Ricerca – Le evidenze empiriche proposte necessitano di essere ulteriormente approfondite ampliando il campo di osservazione a percorsi diversi del Servizio Sanitario Nazionale e con riferimento ad altre aree geografiche. I risultati dell'indagine, pertanto, sono da considerarsi esclusivamente la prima fase di un più lungo percorso di ricerca diretto a delineare potenziali future evoluzioni del SSN.

Implicazioni Manageriali e di Ricerca – Il lavoro offre una chiave interpretativa nuova per rileggere le dinamiche in atto nel Servizio Sanitario Nazionale e, alla luce dell'analisi della letteratura e della prospettiva interpretativa adottata, traccia possibili linee guida per migliorare efficienza, efficacia e sostenibilità nella gestione del SSN agendo sull'approccio relazionale e sulla co-creazione di valore con l'utente.

Originalità – L'analisi delle condizioni di insoddisfazione in sanità come effetto dell'asimmetria informativa e della distanza cognitiva rappresenta un avanzamento rispetto ai contributi sul tema esistenti tanto nella letteratura nazionale tanto nella letteratura internazionale di management. La definizione di un modello interpretativo diretto a spiegare le relazioni tra erogatore e utente al fine di tracciare possibili interventi per recuperare le condizioni di soddisfazione in sanità apre a nuovi possibili percorsi di ricerca. Il focus sull'Assistenza Domiciliare Integrata e l'indagine empirica proposta, infine, rappresentano il primo passo di un ambizioso percorso di ricerca al cui compimento è ricondotta l'evoluzione del SSN negli anni a venire.

Keywords – Servizio Sanitario Nazionale; Assistenza Domiciliare Integrata; Approccio Relazionale; Co-creazione di valore; Approccio Sistemico Vitale; Service Dominant Logic; Systematic Literature Review; Asimmetria Informativa; Distanza Cognitiva; Equazioni strutturali.



Abstract

(English)

Aim – The work aims to analyse the National Health Care Service (NHCS) in order to trace pathways and evolutions that have produced its actual configuration. It highlights limitations of traditional managerial models in health care in order to define new approaches built on the tradition but oriented to a new vision of health service. The aim is to point out some relevant variable for the survival of National Health Care Service that, in the last years, have been neglected. The purpose is to propose possible actions to focus the attention on the patient in the perspective of relational approach and value co-creation. In order to achieve this aim, an empirical investigation on the satisfaction produced by Integrated Home Care (IHC) in the Salerno province is proposed.

Methodology – The work offers an analysis of the National Health Care Service' evolution and of the relationship among providers and users in health context. The increasing dissatisfaction in the health context is analysed through a Systematic Literature Review focused on the topics of knowledge management, information asymmetry and cognitive distance. Evidences of literature are analysed using a conceptual framework based on the Viable Systems Approach and on the Service Dominant Logic. Proposed hypothesis are verified through an empirical investigation on the satisfaction produced by Integrated Home Care in the Salerno province. Specifically, the pathway of research is based on the collection and elaboration of direct data, through a survey, and indirect data, extracted from medical records of patients and analysed with a structural equation model. The investigation aims to measure the satisfaction of patients produced by IHC in the Salerno province and its evolution along the time in order to verify the validity of the hypothesis on which the work is based.

Findings – The work offers an interpretation of National Health Care Service based on the more recent indications of managerial studies. The adoption of a quali-quantitative pathway of research produces some reflections useful to improve the fitting of NHCS to the emerging context's needs. Empirical evidences show the relevance of relational approach and value co-creation to face the emerging challenges in the health context.

Research limitation – Empirical evidences should be further checked with reference to different pathways of National Health Care Service and observing a more extensive geographical area. Results, therefore, should be considered only the first step of a research pathways oriented to define the future evolution of NHCS.

Research and Managerial implication – The study provides a new interpretative perspective of National Health Care Service's dynamics. Building on the existent literature and on the adopted conceptual framework, it traces some guidelines to improve efficiency, effectiveness and sustainability in the management of NHCS acting on the Relational Approach and on the value co-creation logic.

Originality – The analysis of dissatisfaction in the health context as result of information asymmetry and cognitive distance among provider and user is an advancement of the existent national and international contributions on the topic. The definition of an interpretative model oriented to explain the relationships among providers and users in order to trace possible actions to improve the satisfaction in the health context opens to new possible research pathways. In the end, the empirical investigation on the satisfaction produced by Integrated Home Care represents the first step of an ambitious long pathway of research to which it is linked the evolution of NHCS.

Keywords – National Health Care Service; Integrated Home Care; Relational Approach; Value co-creation; Viable Systems Approach; Service Dominant Logic; Systematic Literature Review; Information Asymmetry; Cognitive Distance; Structural Equation,